

# 智能对话分析

## 常见问题

# 常见问题

## 常见问题解答

**Q: 支持什么样的语音格式？**

**A:** 目前支持双轨语音文件，也支持对单轨文件做智能分轨，实现话者分离。格式要求是WAV/MP3/VOX，采样率支持8k/16k, 单个文件大小限制在128M以内。

**Q: 音频质检效率是怎样的？**

**A:** 通过 **上传音频质检** 发起的任务，以及在控制台页面发起 **数据集质检** 的任务，质检的效率取决于录音转文件的效率，正常情况下，例如发起2小时录音的质检任务，一般会在5分钟内质检完成，但是遇到文件转写服务转写排队较多时，会有一个排队等待的时间，一般都会在6小时内转写完成，一次性上传大规模数据(半小时内上传超过500小时时长的录音)的除外，录音转写完成后，智能对话分析服务进行质检分析的效率是非常快的。

**Q: 支持什么样的部署方式？**

**A:** 客户可以直接购买公有云产品使用，此外我们也可以提供公有云API供客户做开发集成，也支持专有云的部署方式。

**Q: 对话分析是否支持三个及以上的角色？**

**A:** 目前只支持两个角色设定，但每个角色可以有多个身份标识。

**Q: 关键词检查算子填写的关键字是否按照顺序匹配？**

**A:** 关键词检查算子的匹配没有关键词先后顺序。

**Q: 一条工单/电话命中多个规则，复核校验的时候能否只提交和保存一条规则的命中情况？**

**A:** 可以。在复核校验时，只要有一条规则填写完复核情况即可提交。

**Q: 条件间的逻辑关系如何设置？**

**A:** 条件间有三种逻辑关系，与 (&&)、或 (||)、非 (!)。A && B 代表条件A和条件B同时成立，A||B代表条件A和条件B中任意一个成立即可，!A代表条件A不成立。

如果你对产品有任何意见或建议，欢迎通过阿里云官网提交工单与我们联系。

## 如何使用阿里云子账号登录

## 概述

子账号需要拥有访问智能对话分析服务的权限，才可以登录访问智能对话分析。您可以通过智能对话分析的 **人员管理-导入已有用户** 功能将子账号导入到智能对话分析，再根据需要赋予其相应的角色，就可以正常使用了。

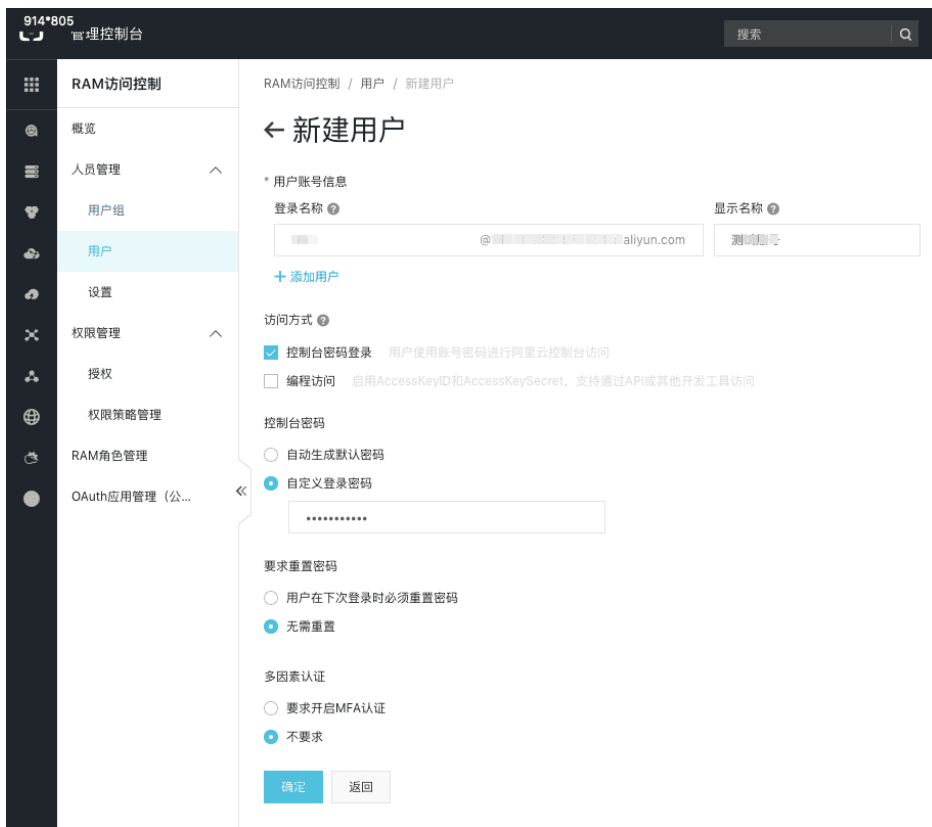
如果您还没有阿里云子账号，请按照第一步进行创建；如果已有子账号，请直接按第二步进行导入。

## 一、创建阿里云子账号

阿里云主账号登录 RAM控制台-用户管理；点击页面中的**新建用户**按钮：



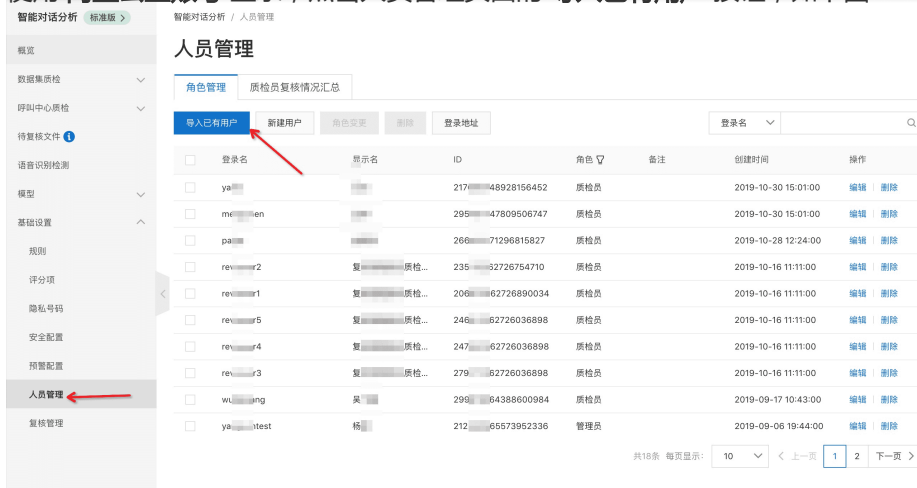
根据页面提示，填写所需内容，然后点击**确定**按钮进行创建子账号；



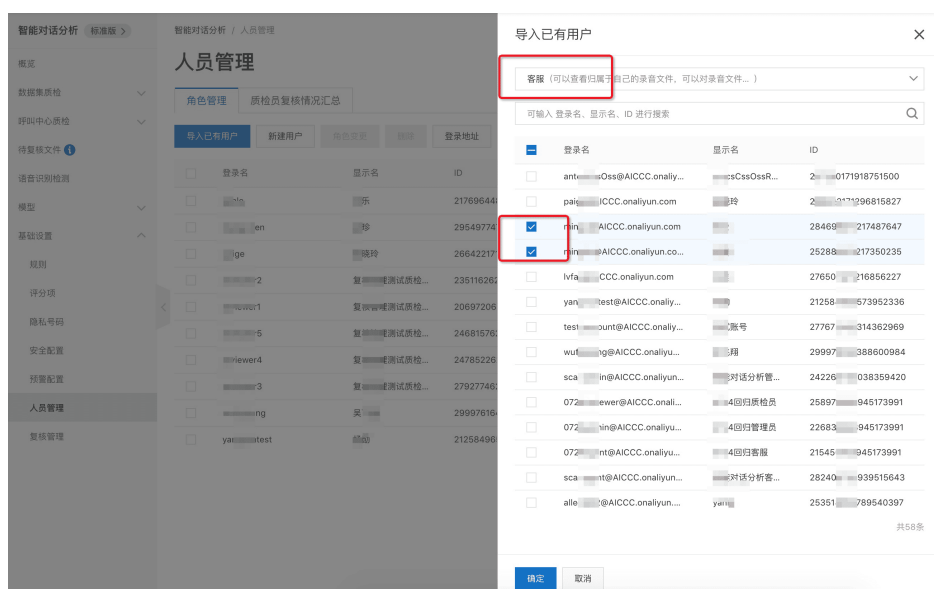
如有其他疑问，请查看官方文档：[如何创建子用户](#)

## 二、导入用户

使用 **阿里云主账号** 登录，点击人员管理页面的 **导入已有用户** 按钮，如下图：



列表中显示的是当前主账号中所有的子账号列表，选择所需要导入的子账号，选择所需的角色，点击页面底部的 **确定** 按钮进行提交，如下图：



导入成功后，在人员列表中可以看到所导入的子账号，此时对应的子账号就可以登录访问智能对话分析服务了。

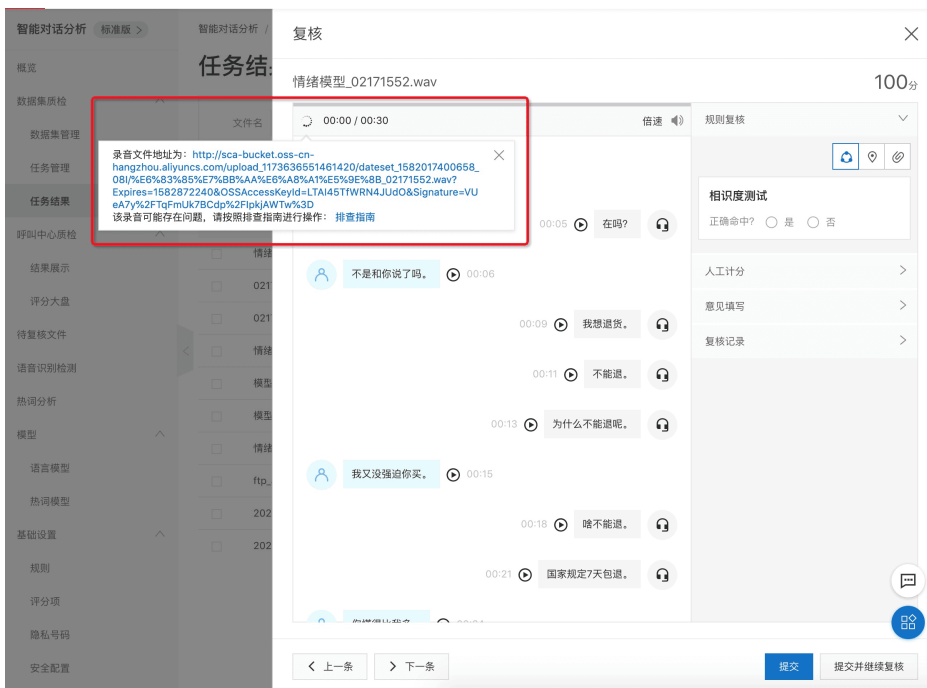
### 三、通过子账号登录控制台

打开 智能对话分析子账号登录页面；输入用户名和密码进行登录，登录后会自动跳转到智能对话分析控制台；

子账号的用户名格式为 XXX@xxx.onaliyun.com；其中@前面为您新建用户时填写的登录名称，@后面为固定的，在您新建用户时就可以看到；RAM控制台用户列表也可以看到完整的用户名；

## 复核时录音无法播放

在文件复核时，可能会出现录音无法播放的问题，如下图：



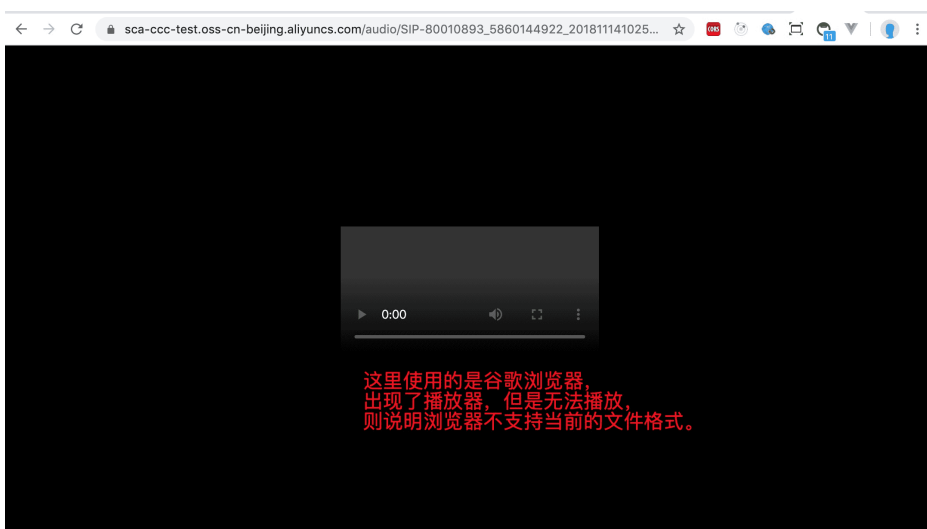
此类问题会有多种原因导致，例如：

- 录音文件的格式是浏览器无法播放的
- 您所提供的录音文件url无法访问
- 您所提供的录音文件url不支持https协议访问

可按下面的方式来排查：

## 1. 录音文件浏览器是否支持播放

点击提示框中蓝色的录音地址，会在一个新的标签页中打开，如果出现了播放器，但是无法播放，则说明录音文件格式是浏览器无法播放的，则需要调整您的录音文件格式。如下图：



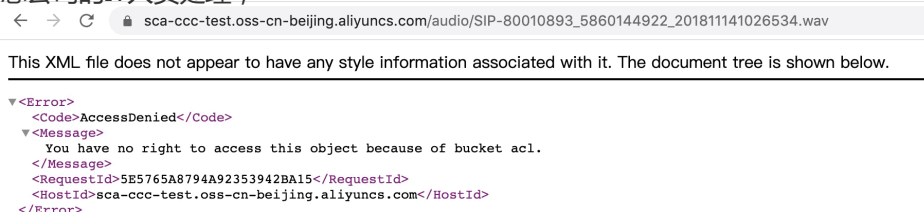
如果此时并没有出现播放器，浏览器自动将录音文件下载到了本地，则可以直接将下载到本地的录音文件拖拽

到浏览器页面中(也就是使用浏览器打开录音文件)。如果无法使用浏览器打开,您可以将刚刚下载到本地的录音文件创建数据集,然后编辑数据集,确认录音是否可以正常播放,相关文档:创建数据集

## 2. 录音文件url无法访问

点击提示框中蓝色的 **录音地址**,会在一个新的标签页中打开:

- 如果出现了一些错误提示,可能是中文或者英文,下图仅为示例,则说明录音文件无法访问,请联系您公司的IT人员处理;



```
<Error>
  <Code>AccessDenied</Code>
  <Message>
    You have no right to access this object because of bucket acl.
  </Message>
  <RequestId>5E5765A8794A92353942BA15</RequestId>
  <HostId>sca-ccc-test.oss-cn-beijing.aliyuncs.com</HostId>
</Error>
```

- 如果出现了 音频播放器、浏览器自动将文件下载到了本地、浏览器提示您是否下载该文件,以上三种情况,均说明录音文件url是可以访问的;

## 3. 录音文件服务器的https证书不受信任(请先排查上面两种情况)

由于智能对话分析页面是强制使用https协议访问的,对于某些浏览器(例如谷歌),在播放录音时会强制访问https协议的录音地址,即使在您上传质检数据时提供的录音地址url如果是http协议,也会自动访问https,目的是提高安全性。此时如果您存放录音文件的服务器的https证书出现问题导致不受信任,或者不支持https协议访问,则录音将无法在浏览器中播放。请按如下步骤验证是否为此类问题:

1. 复制提示框中蓝色的 **录音地址**;
2. 在当前浏览器中打开一个新的标签页,将录音地址粘贴到地址栏中,并且将开头的http改为https,然后按下键盘上的回车键,如果出现下图中的提示,则说明https证书不受信任



### 您的连接不是私密连接

攻击者可能会试图从 [recordnew.dachuizhichan.com](#) 窃取您的信息（例如：密码、通讯内容或信用卡信息）。  
[了解详情](#)

NET::ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID

将您访问的部分网页的网址、有限的系统信息以及部分网页内容发送给 Google，以帮助我们提升 Chrome 的安全性。[隐私权政策](#)

高级

返回安全连接

3. 如果连接无法打开，则说明您的文件存储服务器不支持https协议访问，请联系您公司的IT人员。



### 无法访问此网站

[recordnew.dachuizhichan.com](#) 拒绝了我们的连接请求。

请试试以下办法：

- [检查网络连接](#)
- [检查代理服务器和防火墙](#)

ERR\_CONNECTION\_REFUSED

详细信息

重新加载

## 解决方案：

点击上图中的 **高级** 按钮，然后点击 **继续前往**，如下图，此时可以短时间内解决该问题，并且有时并不会出现“继续前往”的按钮。强烈建议您采取第二种解决方案。





### 您的连接不是私密连接

攻击者可能会试图从 [redacted] 窃取您的信息（例如：密码、通讯内容或信用卡信息）。  
[了解详情](#)

NET::ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID

将您访问的部分网页的网址、有限的系统信息以及部分网页内容发送给 Google，以帮助我们提升 Chrome 的安全性。[隐私权政策](#)

[隐藏详情](#)

[返回安全连接](#)

此服务器无法证明它 [redacted]；您计算机的操作系统不信任其安全证书。出现此问题的原因可能是配置有误或您的连接被拦截了。

继续前往 ([redacted] 不安全)

更换为可信的https证书，具体解决方案可在网上查找，有非常多的相关内容。

3. 可以尝试使用其他浏览器，例如 火狐、360 等，但是无法保证这些浏览器在未来也会采取和谷歌一样的安全策略。